

## Sistema de hojas de tiempo telefónico para las hojas de tiempo electrónicas

**Este servicio estará disponible comenzando el 22 de mayo del 2017**

**Este servicio es opcional, no es mandatorio. Si usted desea continuar recibiendo sus hojas de tiempo en papel, no haga nada. Sus hojas de tiempo seguirán normales.**

### **Introducción general al sistema de hojas de tiempo telefónicas**

El departamento de servicios sociales de California ha creado el sitio electrónico de hojas de tiempo para su proveedor del programa IHSS y/o WPCS. Su proveedor ahora tiene la opción para inscribirse en el servicio de hojas de tiempo electrónico para enviar sus hojas de tiempo del programa IHSS y/o WPCS en línea usando su tableta, teléfono inteligente, computadora portátil o su computadora en lugar de enviar las hojas de tiempo en papel. Siendo un beneficiario, usted también tiene las siguientes opciones:

- Seguir con las hojas de tiempo en papel,
- Inscribirse en el servicio de hojas de tiempo electrónicas para aprobar sus hojas de tiempo en línea, o
- Inscribirse en el sistema de hojas de tiempo telefónico para aprobar las hojas de tiempo en línea.

Si usted desea continuar recibiendo las hojas de tiempo electrónicas, no haga nada. Sus hojas seguirán normales. Si desea aprobar las hojas de tiempo en línea, por favor visite el sitio [www.etimesheets.ihss.ca.gov](http://www.etimesheets.ihss.ca.gov) para inscribirse en el proceso de hojas de tiempo electrónicas. Si usted desea revisar y aprobar las hojas de tiempo usando el sistema del programa IHSS en el sistema de hojas de tiempo telefónico, tendrá que inscribirse para el sistema de hojas de tiempo telefónico comunicándose con su condado. El sistema de hojas de tiempo telefónicas le permite a usted, el beneficiario, revisar y firmar o rechazar las hojas de tiempo del programa IHSS y/o el WPCS usando su teléfono.

### **La visión de conjunto del proceso de proceso de nómina y el proceso de las hojas de tiempo electrónicas.**

Si su proveedor está inscrito para las hojas de tiempo electrónicas, ellos pueden usar el sitio web donde podrán entregar sus hojas de tiempo electrónicamente, para que el beneficiario(s) lo revisen. Si usted, el beneficiario está inscrito con el sistema de hojas de tiempo telefónicas, usted, recibirá una llamada automática

para revisar y firmar las hojas electrónicamente o rechazar la hoja de tiempo. Los beneficios de este servicio incluyen:

- La habilidad de aprobar las hojas de tiempo por teléfono
- La habilidad de notificar rápidamente cuando rechaza una hoja de tiempo
- No más hojas de tiempo por correo
- Las hojas de tiempo se procesan en cuanto antes

## **Introducción al Sistema de hojas de tiempo telefónicas**

### **Revisar y firmar**

El Sistema de hojas de tiempo telefónico es usado por beneficiarios para revisar y firmar las hojas de tiempo electrónicamente, o para rechazar la hoja de tiempo y documentar la razón por la cual se rechazó.

### **Reviso del historial**

También se usa para revisar el historial de las últimas seis hojas de tiempo procesadas para su proveedor que han sido procesadas vía el Sistema de hojas de tiempo telefónico.

### **Usando el Sistema de hojas de tiempo telefónico**

Si usted, el beneficiario, se inscribe en el Sistema de hojas de tiempo telefónico, su proveedor ya no recibirá las hojas de tiempo en papel y usted ya no será necesario firmar las hojas de tiempo físicamente. Tenga en cuenta, si las hojas de tiempo son firmadas por usted usando el proceso de Hojas de tiempo electrónicas, no se le llamara por teléfono porque la hoja de tiempo ya fue firmada en línea.

### **Ayuda de idioma**

Sistema de hojas de tiempo telefónico apoya en los idiomas inglés, español, mandarín, y armenio.

### **Cosas que usted necesitara**

Tenga en cuenta, cuando usa el Sistema de hojas de tiempo telefónico, usted necesitara dos piezas de información disponibles para usar el sistema:

- Numero de caso
- Numero de autenticación del beneficiario (RAN).

### **Numero de caso**

Primeramente, usted necesitara su número de caso de siete dígitos. Este número lo encuentra en varios documentos del programa IHSS incluso el Aviso

de acción y la hoja de tiempo de su proveedor. También puede obtener este número al comunicarse con su trabajadora social del IHSS.

### **Numero de autenticación del beneficiario (RAN)**

Además del número de caso usted necesitara su número de autenticación del beneficiario, o conocido como RAN. Este número es creado por usted y su proveedor para el/la trabajadora social del programa del IHSS durante su registro para el Sistema de hojas de tiempo telefónico. Si usted olvida su número RAN o necesita reestablecerlo, tendrá que comunicarse con la trabajadora social del programa IHSS.

### **Tiempo de espera durante una llamada**

Cuando interactúa con el Sistema de hojas de tiempo telefónico, el sistema le pedirá que ingrese información y esperar seis minutos para que la respuesta comience. Si no responde, el sistema le pedirá la información de nuevo. Esto seguirá hasta tres veces. Si al terminar de los tres intentos la información no es ingresada, la llamada se transferirá a la Línea de asistencia para hablar con un representante (durante las horas de operación de lunes a viernes de 8 de la mañana a 5 de la tarde; excluyendo los días festivos) y recibirá ayuda de un representante de la Línea de asistencia para completar la revisión de la hoja de tiempo. Después de las horas de operación, si al final de los tres intentos, usted no responde, el sistema colgara la llamada.

### **Línea de asistencia**

La línea de asistencia apoya en los idiomas inglés, español, mandarín, y armenio.

### **Horas de operación**

El Sistema de hojas de tiempo telefónico le hará llamadas automáticas para la aprobación de su hoja de tiempo de las 8 de la mañana a las 7 de la tarde, tiempo pacifico de lunes a viernes, excluyendo los días festivos. Usted puede llamar en su propio momento para aprobar cualquier hoja de tiempo de las 8 de la mañana a las 7 de la tarde, tiempo pacifico, de lunes a viernes. Si usted desea hablar con un representante, estarán disponibles de las 8 de la mañana a las 5 de la tarde, de tiempo pacifico, de lunes a viernes, excluyendo los días festivos. El número de la línea de asistencia es 1-844-576-5445.

### **Horas fuera de operación**

Las llamadas hechas al Sistema de hojas de tiempo telefónico fuera de las horas de operación no serán procesadas por el sistema o por un representante de la

Línea de asistencia. Usted tendrá que llamar de regreso durante las horas de operación.

### **Intentos de contacto**

Cuando las hojas de tiempo son procesadas y están listas para ser revisadas y ser firmadas electrónicamente, El Sistema de hojas de tiempo telefónico intentará comunicarse con usted 5 veces por día cada dos horas. Esto seguirá por dos (2) días. Si tiene una máquina de mensaje, el sistema intentará dejar un mensaje de voz pidiéndole que regrese la llamada.

### **Llamadas ocupadas**

Si El Sistema de hojas de tiempo telefónico le llama y usted está ocupado, el sistema le llamara aproximadamente en 15 minutos. Si la llamada no es realizada, el sistema le llamara en 2 horas. Este proceso de regreso de llamada ocurría hasta cinco veces al día cada dos horas.

### **Llamadas sin respuesta**

Si El Sistema de hojas de tiempo telefónico no se puede comunicar con usted, es posible que ocurra si usted tiene servicio de bloqueo en su teléfono, el sistema continuara llamándole cinco veces cada día hasta que usted conteste la llamada para revisar y aprobar la hoja de tiempo.

### **Llamadas abandonadas**

Si el Sistema de hojas de tiempo telefónico le llama y la llamada es contestada, pero usted cuelga o la llamada esta desconectada, la llamada se considerará abandonada y el sistema ya no intentará seguir hablándole para esa hoja de tiempos. Usted, el beneficiario tendrá que hablarle a la línea de TTS al 1-844-576-5445 para revisar y aprobar la hoja de tiempos.

### **Como revisar y firmar la hoja de tiempos en el teléfono**

Cuando una llamada al Sistema de hojas de tiempo telefónico es iniciada, los siguientes pasos seguirán

### **Seleccione su idioma**

Primeramente, usted tendrá que identificar su idioma de llamada. Si inglés o español es seleccionado, la llamada continuara. Si selecciona mandarín o armenio, la llamada será dirigida a la línea de asistencia para dejar un mensaje de voz en el idioma apropiado para que un representante le regrese la llamada.

## Verifique que es usted quien llama

Después, el sistema le pedirá que verifique su identificación. Esto le requerirá que usted indique información válida

- Numero de caso y
- número de autenticación del beneficiario (RAN)

## Verificación realizada

Si su número de beneficiario y RAN son realizados y han sido validos por el sistema, la llamada continuara.

## Verificación fracasada

Si usted ingresa el número de caso y RAN que no son válidos, usted tendrá que ingresar la información de nuevo. Esto pasara tres veces. Después del segundo intento le preguntaran si quiere ser transferido a la Línea de asistencia para que un representate le ayude con la verificación. Si desea no ser transferido a un representate de la Línea de asistencia, usted tendrá un intento más para ingresar su número de caso y RAN. Si la información que ingreso la tercera vez no es válida, el RAN será bloqueado y usted tendrá que comunicarse con su trabajador social del IHSS para establecer un RAN nuevo.

## Revisar la hoja de tiempo

Ya que sea verificado con un numero de caso y RAN, el sistema revisara que haiga hojas de tiempo en espera para ser revisadas.

## Proceso de hojas de tiempo múltiples

Si hay hojas de tiempo múltiples disponibles para aprobar, se le pedirá si usted desea revisar la siguiente hoja de tiempo hasta que todas las hojas de tiempo sean aprobadas o rechazadas, cualquiera que sea su acción deseada.

## Proceso de solo una hoja de tiempo

Si solo hay una hoja de tiempos disponible para revisar, usted tendrá que aprobar o rechazar una hoja de tiempos.

## Dos rutas de revisión

Ya que la hoja de tiempo es seleccionada para revisión, usted tendrá la opción de revisar el “resumen” o los “detalles” de hojas de tiempo. Un reporte de resumen de horas de cada periodo de pago ensenara los montos por la semana solamente. El detalle de la hoja de tiempo le proveerá la información sobre las horas día a día para el periodo de pago.

## Proceso de rechazo

Si usted desea rechazar una hoja de tiempo, se le preguntará la razón por la cual rechaza y tendrá que seleccionar una de tres razones. Las razones son:

- Las horas reclamadas no son correctas
- Este no es mi proveedor, o
- Otra razón

## Proceso de firma

Si usted quiere aprobar una hoja de tiempos, se le pedirá que la firme indicando “decirlo o presionando 1” en el teclado del teléfono.

## Que pasa después

Si usted aprueba una hoja de tiempo será publicado en el sistema de pago para ser procesada usando el proceso normal del IHSS y será enviado para ser pagado. Si usted rechaza una hoja de tiempo, su proveedor será notificado para que sea completada.

## Capacidades de la Línea de asistencia

La línea de asistencia del Sistema de hojas de tiempo telefónico está disponible para ayuda a los beneficiarios si necesitan ayuda para revisar y aprobar o rechazar la hoja de tiempo de su beneficiario. Sistema de hojas de tiempo telefónico le llamara a usted, el beneficiario, para aprobaciones de 8 de la mañana a las 7 de la tarde, tiempo pacifico, de lunes a viernes, excluyendo los días festivos. Usted puede llamar para aprobar cualquier hoja de tiempo que sea enviada de 8 de la mañana a las 7 de la tarde, tiempo pacifico, de lunes a viernes. Si desea hablar con un representante, estarán disponibles para ayudar de 8 de la mañana a las 5 de la tarde, tiempo pacifico de lunes a viernes, excluyendo los días festivos. El número de la Línea de asistencia es 1-844-576-5445.

## Funciones y limitaciones

La línea de asistencia del Sistema de hojas de tiempo telefónico le puede ayudar en las siguientes maneras:

## Regresar llamadas de los beneficiarios mandarín y armenios

El Sistema de hojas de tiempo telefónico puede ayudar con las llamadas de la línea de inglés o español. También recibe mensajes de voz de los beneficiarios que hablan mandarín o armenio. Sin embargo, los beneficiarios que hablan mandarín o armenio tienen que dejar un mensaje y algún representante de la línea de asistencia le llamara en cuanto estén disponibles.

### **Leer los datos de horas en la hoja de tiempo**

Los representantes de La línea de asistencia pueden leerle la información para asistirles en revisar una hoja de tiempos.

### **Captura tu aprobación**

Los representantes de La línea de asistencia pueden aprobar la hoja de tiempos por teléfono según las direcciones que usted les dé.

### **Captura su razón de rechazo**

Los representantes de La línea de asistencia también pueden rechazar una hoja de tiempo según sus direcciones e indicar la razón por la cual la rechaza. Las razones disponibles para seleccionar son las siguientes:

- Las horas reclamadas no son correctas
- Este no es mi proveedor, o
- Otra razón

### **Cambiar o desbloquear su RAN**

Los representantes de La línea de asistencia no pueden cambiar o desbloquear el número de autenticación del beneficiario (RAN). Usted tendrá que comunicarse con su trabajador social del IHSS para cambiar su RAN.

### **Necesidad de otra asistencia**

Los representantes de La línea de asistencia están limitados para proveerle ayuda con el proceso de revisión de hojas de tiempo. Cualquier otra pregunta tendrá que ser dirigida a la oficina de su condado del IHSS.

Gracias por participar en el Sistema de hojas de tiempo telefónico.